


Dell SupportAssist OS Recovery

Посібник користувача

Можливо, цей контент було перекладено за допомогою штучного інтелекту.
Щоб отримати більш детальну інформацію, перейдіть за [посиланням](#).

Примітки, застереження та попередження

 **ПРИМІТКА:** Слово «ПРИМІТКА» вказує на важливу інформацію, яка може бути корисною під час користування продуктом.

 **УВАГА:** Слово «УВАГА» вказує на можливість пошкодження обладнання чи втрати даних або на те, що наводиться інформація про способи уникнення проблем.

 **ПОПЕРЕДЖЕННЯ:** Слово «НЕБЕЗПЕЧНО» вказує на можливість пошкодження майна, травми або смерті.

Розділ 1: Загальні відомості про SupportAssist OS Recovery.....	5
Моделі систем із SupportAssist OS Recovery.....	5
Основні функції.....	5
Розділ 2: Виправлення системи із SupportAssist OS Recovery.....	6
Увімкнення функції виправлення системи вручну.....	6
Запуск виправлення системи.....	6
Розділ 3: Запуск SupportAssist OS Recovery.....	8
Запуск SupportAssist OS Recovery вручну.....	8
Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows.....	9
Розділ 4: Використання середовища SupportAssist OS Recovery.....	10
Домашня сторінка SupportAssist OS Recovery.....	10
Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery.....	10
Налаштування параметрів інтернету.....	12
Налаштування безпроводної мережі.....	12
Налаштування проводової мережі.....	12
Налаштування проксі-мережі.....	13
Сканування обладнання.....	13
Відновлення програмного забезпечення.....	13
Резервне копіювання файлів.....	14
Клонування жорсткого диска.....	15
Скидання параметрів комп'ютера.....	16
Відновлення заводських налаштувань комп'ютера.....	17
Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану.....	18
Розділ 5: Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool... 19	19
Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool.....	19
Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery.....	20
Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Розділ 6: Налаштування SupportAssist OS Recovery.....	24
Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	24
Установлення порогу помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	24
Надсилання відгуків до Dell.....	25
Розділ 7: Огляд BIOSConnect.....	26
Запуск SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect.....	26
Підключення до безпроводових мереж.....	27
Увімкнення та вимкнення BIOSConnect.....	27
Коди помилок BIOSConnect.....	27

Розділ 8: Пошук і виправлення несправностей у SupportAssist OS Recovery.....	29
Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery.....	29
Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів.....	29
Пошук і виправлення несправностей підключення Wi-Fi.....	30
Діагностування апаратних несправностей.....	30
Розділ 9: Часті запитання й відповіді.....	31
Додаток А: Пов'язані продукти Dell.....	33

Загальні відомості про SupportAssist OS Recovery

Середовище SupportAssist OS Recovery встановлюється на заводі в сумісних моделях системи Dell і не потребує придбання додаткових планів обслуговування. Це середовище відновлення, що включає в себе інструменти діагностики й усунення несправностей, які можуть виникати до завантаження операційної системи на комп'ютері. Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, він автоматично запускає SupportAssist OS Recovery. У середовищі відновлення ви можете продіагностувати апаратні несправності, усунути їх, створити резервні копії файлів або відновити заводський стан комп'ютера.

Теми:

- [Моделі систем із SupportAssist OS Recovery](#)
- [Основні функції](#)

Моделі систем із SupportAssist OS Recovery

Програма SupportAssist OS Recovery доступна тільки на певних моделях систем Dell з операційною системою Microsoft Windows 10 або Microsoft Windows 11, інсталюваною на заводі Dell. Список моделей систем, для яких доступна програма SupportAssist OS Recovery, зазначений у [таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на сторінці документації [SupportAssist OS Recovery](#).


 **УВАГА:** У разі форматування жорсткого диска комп'ютера середовище SupportAssist OS Recovery видаляється.

Основні функції


- Відновлення системи: миттєве повернення комп'ютера до попереднього стану для усунення проблем із завантаженням або продуктивністю.
- Сканування обладнання: виконання діагностичної перевірки на комп'ютері для виявлення проблем з обладнанням.
- Відновлення запуску: виправлення неполадок, які можуть виникнути перед завантаженням операційної системи на комп'ютері. Ця опція дає змогу уникнути необхідності скидати комп'ютер до заводських налаштувань.
- Резервне копіювання файлів або клонування диска: можна зберегти копію особистих файлів на зовнішньому накопичувачі або клонувати жорсткий диск на новий диск.
- Скидання: завантаження та інсталяція заводської операційної системи або оновлення до актуальної версії операційної системи.

Виправлення системи із SupportAssist OS Recovery

За допомогою функції виправлення системи SupportAssist OS Recovery ви можете миттєво відновити систему комп'ютера до стану на певний момент часу для усунення проблем із запуском або інших проблем із продуктивністю. Функція виправлення системи автоматично активується на всіх комп'ютерах, де є принаймні 50 ГБ вільного місця на диску й на яких доступний функціонал SupportAssist OS Recovery. Але на комп'ютерах, де на диску менше 50 ГБ вільного місця, увімкнути цю функцію можна вручну в параметрах панелі керування операційної системи.

 **ПРИМІТКА:** Функція виправлення системи не допомагає усунути несправності обладнання.

Вона дозволяє миттєво відновити комп'ютер до стану на певний момент часу. Відновлення комп'ютера дає змогу усувати проблеми, спричинені вірусами або шкідливим програмним забезпеченням, пошкодженням реєстру або системних файлів, виправленнями для операційної системи або драйверами.

 **УВАГА:** Ця функція не забезпечує повного захисту програмних файлів. Під час відновлення системи за допомогою точки відновлення з комп'ютера може бути видалено програми інших виробників (не Dell), що були на ньому встановлені.

Теми:

- [Увімкнення функції виправлення системи вручну](#)
- [Запуск виправлення системи](#)

Увімкнення функції виправлення системи вручну

На комп'ютерах, де на диску менше 50 ГБ вільного місця, увімкнути функцію виправлення системи можна вручну в параметрах панелі керування операційної системи.

Передумови

Для цього на диску комп'ютера має бути щонайменше 12 ГБ вільного місця.

Кроки

1. У полі пошуку на панелі завдань введіть **панель керування**, а потім виберіть **Панель керування**.
2. Виберіть **Система й безпека**.
3. Двічі клікніть **SupportAssist OS Recovery**.
4. Виберіть вкладку **Параметри**.
5. Увімкніть функцію **Виправлення системи** та вкажіть обсяг пам'яті, який ви хочете виділити для зберігання знімків системи. За замовчуванням вибрано 15 ГБ.

Результати

Функцію виправлення системи буде увімкнено. Щоразу коли створюються точки відновлення, вони відображаються в розділі **Поточні точки відновлення** на вкладці **Параметри**. Також відображається величина об'єму пам'яті, що використовується із загального виділеного простору.

Запуск виправлення системи

Функція виправлення системи відновляє комп'ютер до стану на момент, коли все добре працювало.

Передумови

Для використання цієї функції її потрібно ввімкнути на комп'ютері.

Кроки

1. У полі пошуку на панелі завдань введіть **панель керування**, а потім виберіть **Панель керування**.
2. Виберіть **Система й безпека**.
3. Двічі клікніть **SupportAssist OS Recovery**.
4. Відкрийте вкладку **Виконати відновлення**.
5. Виберіть **Я дозволяю Dell тимчасово призупинити шифрування даних на моєму ПК, наприклад BitLocker, для встановлення оновлень** і клікніть **ВИКОНАТИ ВІДНОВЛЕННЯ**.
Комп'ютер буде перезапущено, і відкриється середовище відновлення системи SupportAssist OS Recovery. Відкриється вікно **Відновлення**.
6. Виберіть точку відновлення, до якої потрібно повернутися, а потім клікніть **ЗАПУСТИТИ**.



ПРИМІТКА: Точку відновлення можна ідентифікувати за датою та часом, зазначеними разом із нею. Щоб переглянути докладнішу інформацію про точку відновлення, перейдіть за посиланням **Переглянути відомості**.

Результати

Розпочнеться виправлення системи, і на екрані з'являться відомості про хід його виконання.

- Якщо проблеми на комп'ютері буде успішно виправлено, з'явиться статус **Виправлення завершено**. Клікніть **ГОТОВО**.
- Якщо виконати виправлення системи не вдалося, з'явиться повідомлення про помилку. У такому разі ви можете вибрати **СКИНУТИ ПАРАМЕТРИ**, щоб скинути налаштування операційної системи свого комп'ютера. Див. [Скидання параметрів комп'ютера](#).

Запуск SupportAssist OS Recovery

Запустити SupportAssist OS Recovery можна в один із наведених нижче способів.

Кроки

1. Автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery: якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, SupportAssist OS Recovery запускається автоматично.
 2. Запуск SupportAssist OS Recovery вручну: утиліту SupportAssist OS Recovery можна вручну запустити для скидання комп'ютера до заводського стану або для резервного копіювання файлів. Див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).
 3. BIOSConnect для SupportAssist OS Recovery: SupportAssist OS Recovery встановлюється в спеціальний розділ жорсткого диска системи. Якщо цей розділ відсутній, пошкоджений або потребує виправлення, BIOSConnect запропонує альтернативний спосіб запуску SupportAssist OS Recovery. Див. [BIOSConnect](#).
- ПРИМІТКА:** Ця функція доступна лише в деяких моделях системи Dell. Перелік моделей систем, які підтримують функцію BIOSConnect, див. у [таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на сторінці [SupportAssist OS Recovery](#).
4. Запустіть SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows – допоміжної утиліти, яка перенаправляє вас до SupportAssist OS Recovery, коли комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Див [Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти Windows Recovery](#).

Теми:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#)
- [Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery вручну

Про цю задачу

Ви можете в будь-який момент вручну запустити SupportAssist OS Recovery, щоб створити резервні копії файлів чи відновити заводський стан комп'ютера.

Кроки

1. Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
2. Натисніть F12, щоб відкрити меню одноразового завантаження.

ПРИМІТКА: Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

На екрані з'являться доступні параметри завантаження.

3. Виберіть **SupportAssist OS Recovery** і натисніть клавішу Enter.

Результати

На екрані з'явиться сторінка **SupportAssist OS Recovery**.

Якщо користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery відкривається вперше, клікніть **ПРИЙНЯТИ**, щоб погодитися з політикою конфіденційності. Також з'явиться опція покрокового огляду. Клікніть **ЗАПУСТИТИ ПОКРОКОВИЙ ОГЛЯД**, щоб дізнатись про різні опції, доступні в цьому інструменті, або клікніть **ПРОПУСТИТИ**, щоб пропустити огляд.

Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows

Windows Recovery – це допоміжна утиліта, яка направляє вас до середовища SupportAssist OS Recovery, коли комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Перейти до середовища відновлення Windows можна в наведені нижче способи.

1. З операційної системи: **меню «Пуск» > Настройки > Оновлення й безпека > Оновлення > Додаткові варіанти запуску > Перезавантажити.**
2. З екрана входу в систему Windows: утримуючи клавішу Shift, клікніть **Перезавантажити.**
3. Зі сторінки **відновлення Windows**: клікніть **Виправлення несправностей** на сторінці **Вибір параметра**, а потім виберіть **Відновлення заводського образу.**

Використання середовища SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. За потреби середовище SupportAssist OS Recovery також можна запустити вручну. Інструкції для запуску SupportAssist OS Recovery вручну див. у розділі [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Теми:

- [Домашня сторінка SupportAssist OS Recovery](#)
- [Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery](#)
- [Налаштування параметрів інтернету](#)
- [Сканування обладнання](#)
- [Відновлення програмного забезпечення](#)
- [Резервне копіювання файлів](#)
- [Клонування жорсткого диска](#)
- [Скидання параметрів комп'ютера](#)
- [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#)

Домашня сторінка SupportAssist OS Recovery

На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** відображаються вказані нижче параметри.

- **Сканування обладнання:** виконання діагностичної перевірки для виявлення проблем з обладнанням.
- **Відновлення програмного забезпечення:** виявлення та усунення неполадок без необхідності повного скидання системи.
- **Резервне копіювання файлів / клонування диска:** можна зберегти копію особистих файлів на зовнішньому накопичувачі або клонувати жорсткий диск на новий диск.
- **Скидання:** можна скинути операційну систему до заводських параметрів або інстальовати її актуальну версію.

Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery

Якщо інтерфейс користувача SupportAssist OS Recovery відображається вперше, натисніть **СХВАЛІТЬ** прийняти політику конфіденційності. Крім того, можна переглянути демонстрацію функцій. Клік **ПОЧАТОК ПРОХОДЖЕННЯ** щоб дізнатися про різні опції, доступні в інструменті, або натисніть **ПРОПУСТИТИ** щоб пропустити процес проходження.

Заголовок **SupportAssist OS Recovery** Сторінка відображає наступне:

- Стан акумулятора
- Піктограма мережі зі статусом
- Мова користувацького інтерфейсу Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery доступний 28 мовами. Ви можете вибрати будь-яку з них зі списку.
- "" іконкою, через яку ви можете отримати доступ до наступних опцій:
 - **Про нас**—містить вказівку моделі та сервісного тегу вашого комп'ютера, терміну дії гарантії та версію SupportAssist OS Recovery, встановленої на вашому комп'ютері
 - **Довідка**— надає довідкову інформацію про SupportAssist OS Recovery
 Якщо натиснути на **Довідка** іконка, наведено наступну інформацію:

- **Автоматизоване відновлення:** Іноді доступно кілька варіантів відновлення для користувачів ПК. У **Автоматичне відновлення** Система автоматично обирає найкращий варіант відновлення і продовжує створення вашого медіа для відновлення.

Використання режиму автоматичного відновлення **SupportAssist OS Recovery** Це перший вибір, щоб допомогти користувачам швидко відновити свою систему перед вибором будь-якого іншого варіанту відновлення. Будь ласка, дивіться розділ нижче для детальнішої інформації про SupportAssist OS Recovery, щоб краще зрозуміти переваги цього додатку.

- **Розширене відновлення:** Розширене відновлення дозволяє користувачам переглядати всі доступні варіанти відновлення для свого ПК у таблиці порівняння. З цієї таблиці користувачі можуть обрати або завантажити носій операційної системи, який постачався разом із їхньою системою, або скористатися SupportAssist OS Recovery для перевстановлення операційної системи.

Зверніться до розділу нижче для отримання додаткової інформації про опцію завантажених медіа для ОС.

- **Огляд SupportAssist OS Recovery:** У Dell ми розуміємо, що у вас є важливіші справи, ніж просто усунення системних проблем. Ось чому ми познайомилися **SupportAssist OS Recovery** щоб допомогти вам, коли ваша система працює неправильно.

SupportAssist OS Recovery — це потужне середовище для відновлення, створене для того, щоб допомогти вам діагностувати, виправляти або відновлювати вашу систему у разі виникнення проблем. Середовище забезпечує додаток у стилі кіоску для легкої взаємодії та проводить вас у вибраній категорії відновлення.

- **Analyze System:** Ми розуміємо, що ви звернулися до Dell OS Recovery Tool, щоб відновити свою операційну систему. Рекомендуємо використовувати SupportAssist OS Recovery, щоб допомогти вам пройти цей процес.

По-перше, ми рекомендуємо проаналізувати ваш комп'ютер за допомогою одного з наступних інструментів, щоб переконатися, що відновлення операційної системи дійсно необхідне:

- **Діагностика апаратного забезпечення:** The **Апаратне забезпечення для сканування** Інструмент дозволяє проводити діагностичні тести, які виявляють апаратні проблеми. Цей інструмент сканує акумулятор, кабелі, жорсткий диск, вентилятор і пам'ять, щоб визначити, чи є якісь проблеми.
- **Аналіз програмного забезпечення:** The **Система ремонту** Інструмент дозволяє діагностувати та виправляти поширені проблеми, які заважають запуску комп'ютера. Цей інструмент перевіряє та ремонтує таблицю розділів, файли завантаження та загальне здоров'я операційної системи Windows.

- **Система відновлення:** SupportAssist OS Recovery пропонує кілька варіантів для повного автоматичного відновлення комп'ютера та відновлення даних у їхньому початковому місці. Наступні опції відновлення доступні при повному відновленні операційної системи:

- **Резервні файли:** Використовуйте **Резервні копії файлів** Опція резервної копії особистих файлів перед відновленням комп'ютера до заводського стану.
- **Місцеве відновлення:** Використовуйте **Локальне відновлення зображень** опція відновлення операційної системи та стандартних додатків до стану, в якому вони були, коли ваш комп'ютер відправлявся з заводу Dell. Ця опція швидко відновлює дані, але може містити старі версії драйверів, додатків та файлів операційної системи.
- **Відновлення хмари:** Використовуйте **Відновлення хмарних зображень** опція відновлення операційної системи через Інтернет і отримання критично важливих додатків, необхідних для завершення встановлення. Ця опція також включає помічника, який допоможе оновити системні драйвери та програмне забезпечення та відновити дані після встановлення операційної системи.

- **Завантажені медіа ОС:** Інструмент відновлення Dell OS дозволяє завантажити версію операційної системи, яка спочатку постачалася з вашим ПК. Інструмент допомагає створити завантажуваний USB-накопичувач для відновлення комп'ютера.

Цей завантажувальний USB-накопичувач містить лише критично необхідні драйвери для запуску системи і не підтримує повністю автоматизовану установку. Після застосування образу операційної системи потрібно вручну перевстановити драйвери та додатки, щоб система стала повністю функціональною.

- **Відновлення Windows**—завантажується в середовище Windows Recovery
- **Вимикати**—вимикає комп'ютер
- **Перезапуск**—перезавантажує комп'ютер для завантаження операційної системи

ПРИМІТКА: Ви можете побачити **ОНОВИТИ ЗАРАЗ** опція на заголовку **SupportAssist OS Recovery** Головна сторінка. Вона доступна, коли версія встановленого на комп'ютері середовища SupportAssist OS Recovery не є найновішою. Щоб оновити до останньої версії SupportAssist OS Recovery, натисніть **ОНОВИТИ ЗАРАЗ**.

Налаштування параметрів інтернету

Активне інтернет-з'єднання потрібне для надсилання зворотного зв'язку Dell та відновлення вашого ПК. Сторінка **NETWORK** відображає візуальну мережеву карту та показує стан підключення вашого ПК до локальної мережі та Інтернету. Після підключення ПК до Інтернету через інтерфейс SupportAssist OS Recovery, SupportAssist OS Recovery зберігає налаштування мережі для майбутніх підключень.

ПРИМІТКА: Самовідновлюване відновлення зображень не підтримується в мережах, які потребують проксі.

Налаштування безпроводної мережі

Передумови

Увімкніть безпроводний модем чи маршрутизатор і розташуйте його поруч із комп'ютером, щоб його було легко виявити.

Кроки

1. Натисніть на іконку мережі в заголовку **SupportAssist OS Recovery** Головна сторінка, а потім натисніть **ЗМІНИ**. Повідомлення **МЕРЕЖА**.

2. Виберіть **Бездротова мережа**.

ПРИМІТКА: Якщо ваш пристрій не може виявити бездротовий мережевий адаптер, з'являється повідомлення про помилку. Щоб вирішити проблему, перевірте, чи вимкнено бездротовий мережевий адаптер у налаштуваннях комп'ютера.

Відображається список усіх доступних бездротових мереж.

3. Виберіть бездротову мережу, яку хочете налаштувати, і підключитися.

- Якщо ви обираєте захищену мережу, введіть відповідний ключ безпеки мережі, а потім натисніть **CONNECT**.
- Якщо ви обираєте публічну Wi-Fi мережу, прочитайте умови користування, а потім натисніть **ПРИЙМИ І З'ЄДНАЙСЯ**.
- Якщо хочете підключитися до прихованої Wi-Fi мережі, виберіть **Додайте Wi-Fi**, введіть мережевий SSID і ключ безпеки, а потім натисніть **CONNECT**.

ПРИМІТКА: Якщо ви хочете, щоб SupportAssist OS Recovery автоматично підключався до вибраної бездротової мережі, оберіть **Підключитися автоматично** Галочка.

Вибрана бездротова мережа налаштована в SupportAssist OS Recovery, і **Підключено** відображається статус.

4. Клік **ГОТОВО**.

Налаштування проводової мережі

Передумови

Мережевий кабель має бути підключений до вашого комп'ютера.

Кроки

1. Натисніть на іконку мережі в заголовку **SupportAssist OS Recovery** Головна сторінка, а потім натисніть **ЗМІНИ**. Повідомлення **МЕРЕЖА**.

2. Виберіть **Дротова клавіатура**.

SupportAssist OS Recovery автоматично відображає **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS Server** Деталі дротової мережі.

3. Якщо хочете вручну налаштувати мережу, виберіть **Вручну** for **ДНС** Опція, введіть **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS Server** Деталі, а потім натисніть **ЗАСТОСУВАТИ**.

Дротова мережа налаштована в SupportAssist OS Recovery, і **Підключено** відображається статус.

4. Клік **ГОТОВО**.

Налаштування проксі-мережі

Передумови

- Мережевий кабель має бути підключений до комп'ютера, якщо ви хочете підключитися до дротової проксі-мережі.
- Бездротовий модем або роутер потрібно увімкнути і розмістити біля комп'ютера для легкого виявлення, якщо ви хочете підключитися до бездротової проксі-мережі.

Про цю задачу

Ви можете налаштувати проксі лише якщо це необхідно. Для отримання конкретних даних про проксі звертайтеся до свого адміністратора.

Кроки

1. Натисніть на іконку мережі в заголовку **SupportAssist OS Recovery** Головна сторінка, а потім натисніть **ЗМІНИ**. Повідомлення **МЕРЕЖА**.
2. Виберіть **Проксі**.
3. Введіть такі дані, як проксі-сервер, номер порту, ім'я користувача та пароль у **Налаштування проксі** Поле для блокування, а потім натисніть **CONNECT**. Проксі-мережа налаштована в SupportAssist OS Recovery, і **Підключено** відображається статус.
4. Клік **ГОТОВО**.

Сканування обладнання

Передумови

Комп'ютер має бути підключено до розетки.

Про цю задачу

За допомогою функції **Сканування обладнання** на домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** можна запустити діагностичну перевірку для виявлення проблем з обладнанням. Під час перевірки скануються акумулятор, кабель, жорсткий диск, клавіатура, USB-накопичувачі, вентилятор і пам'ять, щоб виявити проблеми (за наявності).

Кроки

1. На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** натисніть **Сканувати** на плитці **Сканування обладнання**.
2. Натисніть кнопку **ПОЧАТИ СКАНУВАННЯ**. Запускається сканування обладнання та відображається перебіг його виконання.
 - Якщо проблем з обладнанням не виявлено, відображається стан **Усе добре**.
 - У разі виявлення проблеми з обладнанням відображається сторінка з докладними відомостями про неї. Натисніть посилання на сторінці, щоб перейти на сайт служби підтримки Dell, і дотримуйтесь інструкцій, щоб надіслати заявку на усунення проблеми. Ви також можете відсканувати QR-код, щоб подати запит на підтримку зі свого мобільного пристрою.
3. Натисніть кнопку **ГОТОВО**.

Відновлення програмного забезпечення

Передумови


Комп'ютер має бути підключено до розетки.

Про цю задачу

За допомогою параметра **Відновлення програмного забезпечення** на домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** можна виявити й усунути поширені проблеми, які можуть виникнути перед завантаженням операційної системи на комп'ютері. Перевіряються та виправляють таблиця розділів, файли завантаження та справність операційної системи Windows.

Кроки

1. На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** натисніть **Відновити** на плитці **Відновлення програмного забезпечення**.

 **ПРИМІТКА:** Якщо на комп'ютері ввімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано розблокувати комп'ютер перед початком процесу відновлення.

Щоб розблокувати комп'ютер, виконайте наведені далі дії.

- a. Натисніть кнопку **ДАЛІ** на сторінці, де відображаються інструкції з розблокування комп'ютера. Відкриється сторінка входу в обліковий запис Microsoft.
- b. Введіть адресу електронної пошти або номер телефону для входу в обліковий запис Microsoft і натисніть кнопку **Далі**.
- c. Введіть пароль облікового запису Microsoft і натисніть кнопку **Увійти**.
- d. Виберіть номер телефону користувача, введіть останні чотири цифри номера телефону та натисніть кнопку **Надіслати код**. На номер телефону буде надіслано повідомлення з кодом підтвердження.
- e. Введіть код підтвердження в поле **Код** і натисніть кнопку **Підтвердити**. Відобразяться ключі відновлення BitLocker, пов'язані з вашим обліковим записом.
- f. Клацніть правою кнопкою миші та скопіюйте або занотуйте ключ відновлення, який застосовується до вашого пристрою, і натисніть кнопку **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Клацніть правою кнопкою миші та вставте або введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker**, а потім натисніть кнопку **РОЗБЛОКУВАТИ**.

Комп'ютер розблоковано.

2. Натисніть кнопку **ПОЧАТИ ВІДНОВЛЕННЯ**.

Запускається процес відновлення, і відображається перебіг його виконання.

- Якщо проблему успішно усунуто, відобразиться стан **Тепер усе гаразд**. Натисніть кнопку **ГОТОВО**.
- Якщо проблему неможливо вирішити або не вдалося виконати відновлення, відобразиться повідомлення про помилку. Натисніть кнопку **СКИНУТИ ПАРАМЕТРИ**, щоб скинути параметри операційної системи комп'ютера. Див. розділ [Скидання параметрів комп'ютера](#).

Резервне копіювання файлів

Передумови


- Комп'ютер має бути підключено до розетки.
- Для резервного копіювання файлів необхідно мати зовнішній накопичувач, наприклад SD-карту, USB-накопичувач або жорсткий диск USB.

Про цю задачу

Ви можете створити резервну копію особистих файлів перед скиданням операційної системи комп'ютера. Якщо на комп'ютері не вдається запустити операційну систему, середовище SupportAssist OS Recovery запускається автоматично. Якщо необхідно запустити SupportAssist OS Recovery вручну, див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Кроки

1. На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** натисніть **Почати** на плитці **Резервне копіювання файлів / Клонування диска**.

 **ПРИМІТКА:** Якщо на комп'ютері ввімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано розблокувати комп'ютер перед початком резервного копіювання файлів на ньому.

Щоб розблокувати комп'ютер, виконайте наведені далі дії.

- a. Натисніть кнопку **ДАЛІ** на сторінці, де відображаються інструкції з розблокування комп'ютера. Відкриється сторінка входу в обліковий запис Microsoft.
- b. Введіть адресу електронної пошти або номер телефону для входу в обліковий запис Microsoft і натисніть кнопку **Далі**.
- c. Введіть пароль облікового запису Microsoft і натисніть кнопку **Увійти**.
- d. Виберіть номер телефону користувача, введіть останні чотири цифри номера телефону та натисніть кнопку **Надіслати код**. На номер телефону буде надіслано повідомлення з кодом підтвердження.

- e. Введіть код підтвердження в поле **Код** і натисніть кнопку **Підтвердити**. Відобразяться ключі відновлення BitLocker, пов'язані з вашим обліковим записом.
- f. Клацніть правою кнопкою миші та скопіюйте або занотуйте ключ відновлення, який застосовується до вашого пристрою, і натисніть кнопку **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Клацніть правою кнопкою миші та вставте або введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker**, а потім натисніть кнопку **РОЗБЛОКУВАТИ**.

Комп'ютер розблоковано.

2. Виберіть параметр **Резервне копіювання файлів** і натисніть кнопку **Далі**.

3. Натисніть кнопку **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ**.

Файли та папки на комп'ютері аналізуються, і відображаються кількість і розмір файлів бібліотек Windows за замовчуванням.

ПРИМІТКА: Кількість і розмір файлів, що відображаються, можуть бути більшими, ніж у вашому обліковому записі користувача. Це пов'язано з тим, що бібліотеки Windows містять файли всіх облікових записів користувачів на комп'ютері.

4. Виконайте одну з наведених нижче дій.

- Виберіть папки, резервну копію яких потрібно створити, і натисніть кнопку **ДАЛІ**.
- Щоб включити або виключити певні файли та папки для резервного копіювання, натисніть посилання **Додаткові параметри**. Відкриється сторінка **Додаткові параметри**.
 - a. Щоб включити певні файли або папки для резервного копіювання, установіть прапорець поруч із ними. Щоб виключити певні файли або папки для резервного копіювання, зніміть прапорець поруч із ними.
 - b. Натисніть кнопку **ДАЛІ**.

Відобразиться обсяг вільного місця, необхідний для резервного копіювання вибраних файлів. Відобразиться запит на підключення до комп'ютера або вставлення в нього пристрою збереження даних.

5. Підключіть зовнішній накопичувач, наприклад SD-карту, USB-накопичувач або жорсткий диск USB.

Відобразиться обсяг вільного місця, доступний на накопичувачі, і обсяг місця, необхідний для резервного копіювання вибраних файлів.

ПРИМІТКА: Якщо вільного місця на пристрої зберігання менше, ніж потрібно, відобразиться повідомлення про помилку. Підключіть накопичувач із більшим обсягом місця для збереження.

ПРИМІТКА: У разі підключення пристрою збереження даних, доступного лише для читання, відобразиться повідомлення про помилку. Підключіть накопичувач, доступний для читання й запису.

6. Натисніть кнопку **ДАЛІ**.

У разі підключення кількох накопичувачів виберіть пристрій, на якому потрібно створити резервну копію файлів, і натисніть кнопку **ДАЛІ**.

Результати

Почнеться процес резервного копіювання, який може тривати кілька хвилин. Після завершення процесу резервного копіювання відобразиться повідомлення зі списком файлів, резервну копію яких створено. На зовнішньому накопичувачі створюється папка **SupportAssist_Backups**. У цій папці є ще одна папка, у назві якої вказується дата й час резервного копіювання, наприклад, **рік-місяць-день_година.хвилина.секунда**. У цій папці містяться всі резервні копії ваших файлів.

Після створення резервної копії файлів можна скинути операційну систему комп'ютера. Щоб дізнатися, як скинути налаштування комп'ютера, див. розділ [Скидання параметрів комп'ютера](#).

Щоб дізнатися, як відновити дані після скидання комп'ютера, перегляньте файл **readme.html**, доступний у папці **SupportAssist_Backups** або див. розділ [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#).

ПРИМІТКА: Якщо певні файли не вдалося скопіювати під час процесу резервного копіювання, відображається повідомлення про помилку зі списком файлів, які не було скопійовано.

Клонування жорсткого диска

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до електричної розетки.
- Необхідно мати попередньо встановлений жорсткий диск або USB-пристрій, підключений до комп'ютера.

Про цю задачу

SupportAssist дає змогу замінити основний жорсткий диск комп'ютера на копію його поточного стану, створивши вихідний диск. Копія містить файли, операційну систему, налаштування програм і ОС Windows.

ПРИМІТКА: У процесі клонування всі системні дані та особисті файли видаляються із цільового диска.

ПРИМІТКА: SupportAssist тимчасово призупиняє шифрування BitLocker на вашому комп'ютері, поки не завершиться клонування диска.

Кроки

1. На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** натисніть **Почати** на плитці **Резервне копіювання файлів / Клонування диска**.
2. Виберіть **Клонування диска** і натисніть кнопку **Далі**.
Відобразиться сторінка **Де створюватиметься клон?**.
3. Виберіть один з указаних далі параметрів.
 - **Уже встановлений жорсткий диск.** SupportAssist автоматично виявляє жорсткий диск, на якому запущено операційну систему, як вихідний носій для клонування та відображає список доступних на комп'ютері жорстких дисків, які можна використовувати як цільові.
 - **Жорсткий диск у USB-корпусі.** SupportAssist автоматично виявляє жорсткий диск, на якому запущено операційну систему, як вихідний носій для клонування та відображає список доступних на комп'ютері жорстких дисків, які можна використовувати як цільові.

USB-корпус — це пристрій, що дає змогу підключити жорсткий диск до комп'ютера за допомогою зовнішнього пристрою, наприклад корпусів USB-накопичувачів, кабелю з USB-адаптером для жорсткого диска, док-станцій для жорстких дисків тощо. Підключити ці пристрої до комп'ютера можна за допомогою USB-портів.
 - **USB-накопичувач.** SupportAssist автоматично виявляє жорсткий диск, на якому запущено операційну систему, як вихідний носій для клонування та відображає список доступних на комп'ютері жорстких дисків, які можна використовувати як цільові.

USB-накопичувач — це доступний у продажу зовнішній накопичувач із жорстким диском, інтегрованим у корпус. Ці пристрої широко відомі як зовнішні жорсткі диски USB, і їх можна підключити до комп'ютера за допомогою USB-портів.
4. Виберіть цільовий жорсткий диск або підключений USB-пристрій і натисніть кнопку **Далі**.
5. Перевірте вихідний диск для клонування та цільовий пристрій, а потім натисніть кнопку **Далі**.
Виконується клонування диска. Після завершення клонування необхідно вимкнути комп'ютер, щоб установити щойно клонований диск у гніздо основного жорсткого диска.
ПРИМІТКА: Якщо комп'ютер вимикається під час клонування диска, необхідно перезапустити процес.
6. Щоб вимкнути комп'ютер і встановити диск, натисніть кнопку **Продовжити**.
7. Установіть новий жорсткий диск в основне гніздо жорсткого диска вашого комп'ютера та завантажте ПК.
ПРИМІТКА: Після встановлення необхідно завантажити комп'ютер. Якщо ви не завантажуєте свій комп'ютер, він завантажується на поточний диск, а клонований диск стає несинхронізованим.

Ваш комп'ютер завантажиться, після чого відобразиться сторінка **Продовжити процес клонування**.
8. Щоб завершити процес клонування та перезавантажити комп'ютер, натисніть кнопку **Продовжити**.
Якщо як цільовий пристрій використовується USB-пристрій, його слід відключити, перш ніж запускатися завершення процесу клонування.

Результати

Клонування диска успішно завершується, а комп'ютер перезапускається для завантаження операційної системи.

Скидання параметрів комп'ютера

Коли не вдається відновити комп'ютер за допомогою параметра **Відновлення системи** або **Відновлення програмного забезпечення** в середовищі SupportAssist OS Recovery, ви можете скинути операційну систему комп'ютера. Можна скинути операційну систему до заводських параметрів або інсталиувати її актуальну версію.

На домашній сторінці **SupportAssist OS Recovery** натисніть **Почати скидання** на плитці **Скидання**. Залежно від стану комп'ютера можуть бути доступні вказані нижче параметри.

- **Скинути до заводських параметрів:** завантаження та інсталяція операційної системи й програмного забезпечення в стані, у якому вони перебували на момент постачання комп'ютера із заводу Dell.
- **Скинути й оновити:** завантаження та інсталяція актуальної версії операційної системи на комп'ютер разом із критично важливими драйверами та програмами.

УВАГА: У процесі скидання всі дані на жорсткому диску видаляються без можливості відновлення, а також видаляються всі програми або драйвери, інстальовані на комп'ютері. Рекомендується створити резервну копію даних перед скиданням системи. Слід скидати параметри комп'ютера за допомогою Dell SupportAssist OS Recovery, тільки якщо не вдається вирішити проблеми з операційною системою за допомогою засобу відновлення системи Windows.

- ⓘ **ПРИМІТКА:** Якщо систему на комп'ютері неможливо відновити або SupportAssist OS Recovery не вдається виявити на комп'ютері інстальовану на заводі операційну систему, відображається тільки варіант **Скинути й оновити**.
- ⓘ **ПРИМІТКА:** Функція скидання комп'ютера за допомогою параметра **Скинути й оновити** підтримується тільки на певних моделях систем Dell. Список моделей систем, на яких підтримується ця функція, зазначений у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці документації [SupportAssist OS Recovery](#).
- ⓘ **ПРИМІТКА:** Щоб скинути налаштування комп'ютера за допомогою варіанта **Скинути до заводських параметрів**, може бути необхідно ввести ключі продуктів або ліцензійні ключі для програмного забезпечення, наприклад Microsoft Office 365 та іншого ліцензованого ПЗ.

Щоб скинути параметри комп'ютера до заводських, див. [Відновлення заводських налаштувань комп'ютера](#).

Щоб скинути параметри комп'ютера, створивши USB-ключ за допомогою інструменту Dell OS Recovery Tool, див. [Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool](#).

Відновлення заводських налаштувань комп'ютера

Передумови

Комп'ютер має бути підключено до розетки.

Про цю задачу

За допомогою функції **Відновлення заводських налаштувань** ви можете відновити операційну систему й стандартні програми до стану, у якому вони перебували на момент постачання вашого комп'ютера із заводу Dell.

Кроки

1. На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клацніть **ПОЧАТИ СКИДАННЯ** на плитці **СКИДАННЯ**. З'являться параметри відновлення системи.
2. Виберіть **Відновити заводські налаштування** й клацніть **ДАЛІ**. Вам буде запропоновано створити резервну копію файлів.
 - Якщо ви хочете це зробити, виберіть **Так, створити резервну копію файлів**, клацніть **ДАЛІ** й виконайте інструкції в розділі [Резервне копіювання файлів](#).
 - Якщо ви вже виконали резервне копіювання файлів або не хочете цього робити, виберіть **Ні, не створювати резервну копію файлів** і клацніть **ДАЛІ**.
3. Прочитайте повідомлення з попередженням на екрані й клацніть **ТАК, ПРОДОВЖИТИ**.
4. На сторінці **Підтвердження скидання** виконайте наведені нижче дії.
 - a. За бажанням у списку **Виберіть причину** можна вибрати причину відновлення операційної системи комп'ютера.
 - b. Установіть прапорець **Я розумію, щоб під час відновлення буде видалено всі дані системи й особисті файли** й клацніть **ДАЛІ**.

Почнеться процедура відновлення, яка може тривати кілька хвилин.
5. Після її завершення клацніть **ПЕРЕЗАПУСТИТИ**, щоб перезапустити комп'ютер.

Наступні кроки

Перевстановіть усі програми (у тому числі програми сторонніх виробників), які не було встановлено на комп'ютері із самого початку. Після скидання до заводського стану ви зможете відновити на комп'ютері всі потрібні файли. Див. [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#).

Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до розетки.
- У вас має бути доступ до зовнішнього накопичувача, на якому ви створили резервну копію своїх даних.
- Ви повинні мати змогу увійти до операційної системи.

Про цю задачу

Після скидання операційної системи на комп'ютері виконайте наведені далі кроки для відновлення даних.

ПРИМІТКА: Інструкції нижче наведено для відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану. Якщо ви скористалися функцією **Скидання й оновлення** комп'ютера, ви можете відновити файли за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant. Див. [Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant](#).

Кроки

1. Підключіть зовнішній пристрій збереження даних, на якому створено резервну копію файлів.
2. У папці **SupportAssist_Backups** на зовнішньому пристрої збереження даних двічі клікніть файл **File_Restore.exe**. З'явиться програма відновлення.
3. Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть архів**.
4. Перейдіть у папку на зовнішньому пристрої збереження даних і виберіть файл **archive.zip**. На екрані з'явиться вміст файлу **archive.zip**.
5. Залежно від того, що вам потрібно, виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб відновити всі файли, клікніть **Вибрати все**.
 - Щоб відновити лише певні файли, виберіть їх у списку.
6. Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть місце призначення**.
7. Перейдіть у папку на локальному диску, до якої хочете зберегти файли, і клікніть **Розпакувати**. Почнеться процедура відновлення даних, яка може тривати кілька хвилин.
8. Клікніть **Закрити**.

Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool

Ви можете скинути параметри комп'ютера та оновити операційну систему на ньому до актуальної доступної версії за допомогою функції **Скинути й оновити**. У такому разі операційну систему буде оновлено до версії, яка є актуальнішою за операційну систему, інстальовану на заводі Dell. Рекомендується використовувати цей варіант, тільки якщо систему на комп'ютері неможливо відновити або SupportAssist OS Recovery не вдається виявити на комп'ютері заводський образ.

ПРИМІТКА: Функція скидання комп'ютера за допомогою параметра **Скинути й оновити** підтримується тільки на певних моделях систем Dell. Список моделей систем, на яких підтримується ця функція, зазначений у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці документації [SupportAssist OS Recovery](#).

Перш ніж скинути параметри комп'ютера за допомогою функції **Скинути й оновити**, необхідно виконати вказані далі дії.

1. Завантажити й інстальувати Dell OS Recovery Tool. Див. розділ [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#).
2. Створити USB-ключ SupportAssist OS Recovery. Див. розділ [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

Теми:

- [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#)
- [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#)
- [Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool

Передумови

Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.

Про цю задачу

Утиліту Dell OS Recovery Tool можна завантажити й установити з веб-сайту технічної підтримки Dell.

ПРИМІТКА: Утиліту Dell OS Recovery Tool необхідно завантажити й установити для відновлення операційної системи комп'ютера за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Користуватися функцією **Скидання й відновлення** рекомендується лише в разі, якщо несправності комп'ютера неможливо усунути, а SupportAssist OS Recovery не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи.

Кроки

1. Перейдіть за посиланням <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Клікніть **Завантажити OS Recovery Tool**.
Буде завантажено пакет установлення Dell OS Recovery Tool.
3. Для встановлення утиліти двічі клікніть пакет установлення Dell OS Recovery Tool і дотримуйтеся інструкцій на екрані.

Наступні кроки

Коли встановлення буде завершено, ви зможете створити USB-носії із середовищем SupportAssist OS Recovery. Див. [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery

Передумови

- На комп'ютері має бути встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool. Див. розділ [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#).
- Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.
- Вам знадобиться USB-накопичувач із принаймні 16 ГБ вільного місця.

 **УВАГА:** Під час створення носія SupportAssist OS Recovery USB-накопичувач буде відформатовано, а дані на ньому буде видалено.

Кроки

1. Підключіть USB-накопичувач до комп'ютера, на якому встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool.
2. Запустіть **Dell OS Recovery Tool** і клікніть **Розпочати**.
3. Клікніть **Далі**.
На екрані з'явиться сторінка **Запуск відновлення**.
4. Залежно від того, для якого комп'ютера ви хочете скинути й оновити операційну систему, виберіть один із наведених нижче варіантів.
 - **Цей комп'ютер:** скидання й оновлення операційної системи на комп'ютері, на якому встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool.
 - **Інший комп'ютер:** скидання й оновлення операційної системи на іншому комп'ютері.
5. Якщо ви вибрали варіант **Інший комп'ютер**, введіть його сервісну мітку.
6. Клікніть **Далі**.
Відкриється сторінка **Операційна система** з варіантами завантаження.
 - Один чи кілька образів операційної системи Windows, доступних для комп'ютера, сервісну мітку якого ви ввели.
 - Утиліта SupportAssist OS Recovery Tool

 **ПРИМІТКА:** Якщо середовище SupportAssist OS Recovery не доступне для комп'ютера із цією сервісною міткою, відобразатимуться лише посилання для завантаження образу операційної системи Windows.
7. Клікніть **Завантажити**, щоб завантажити утиліту SupportAssist OS Recovery.
Розпочнеться завантаження програми SupportAssist OS Recovery Tool.
8. Клікніть **Завантажити** для версії операційної системи Windows, яку хочете завантажити.
Розпочнеться завантаження образу операційної системи Windows.
9. Клікніть **Далі**.
З'явиться сторінка **USB-носій**.
10. У списку **USB-носій** виберіть бажаний USB-носій і клікніть **Записати ОС**.
Буде створено USB-носій SupportAssist OS Recovery.


Наступні кроки

Після створення USB-носія SupportAssist OS Recovery ви зможете скинути й оновити операційну систему свого комп'ютера. Див. [Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера](#).

Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до розетки.
- Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.
- Необхідно спочатку створити USB-носій SupportAssist OS Recovery. Див. [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

 **ПРИМІТКА:** Можливість відновити операційну систему комп'ютера за допомогою функції **Скидання й оновлення** доступна лише в деяких моделях системи Dell. Перелік моделей систем, які підтримують цю функцію, див. у [таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на сторінці [SupportAssist OS Recovery](#).

Кроки

1. Підключіть USB-носії із SupportAssist OS Recovery до комп'ютера, на якому хочете скинути й оновити операційну систему.
2. Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
3. Натисніть F12, щоб відкрити меню одноразового завантаження.

ПРИМІТКА: Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

На екрані з'являться доступні параметри завантаження.

4. За допомогою клавіш зі стрілками виберіть меню **Завантаження**.
5. Виберіть USB-носії, на якому створили носій із SupportAssist OS Recovery. Комп'ютер буде завантажено з USB-носія, і з'явиться головна сторінка **SupportAssist OS Recovery**.
6. На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клацніть **ПОЧАТИ СКИДАННЯ** на плитці **СКИДАННЯ**. З'являться параметри відновлення системи.

ПРИМІТКА:

- Якщо SupportAssist OS Recovery може визначити заводську версію операційної системи, активні обидві функції: **Відновлення заводського стану та Скидання й оновлення**.
- Якщо SupportAssist OS Recovery не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи, доступний лише варіант **Скидання й оновлення**.

7. Виберіть **Скидання й оновлення** та клацніть **ДАЛІ**.

На екрані відобразатиметься опція передачі налаштувань і даних.

- Щоб передати свої налаштування й дані в нову операційну систему комп'ютера, виберіть **Так, надати доступ і передати мої налаштування й дані**, потім **Я приймаю умови ліцензії на програмне забезпечення Microsoft і ліцензійну угоду Dell із кінцевим користувачем**, а тоді клацніть **ДАЛІ**.
- Якщо передавати налаштування й дані не потрібно, виберіть **Ні, не передавати мої дані** й клацніть **ДАЛІ**. Якщо вибрано цей варіант, пропустіть крок 8.

8. Якщо вибрано варіант передачі налаштувань і даних, відобразатиметься опція вибору облікових записів користувачів:

- a. У списку облікових записів користувачів виберіть ті облікові записи, з яких ви хочете передати налаштування й дані.
- b. Щоб установити однаковий пароль для всіх облікових записів, виберіть опцію **Установити однакові паролі для всіх облікових записів** і введіть пароль.
- c. Щоб установити різні паролі для всіх облікових записів, зніміть прапорець з опції **Установити однакові паролі для всіх облікових записів** і введіть пароль для кожного облікового запису.

ПРИМІТКА: Для облікових записів користувачів Microsoft пароль не потрібен. Після процесу скидання можна увійти до системи, використовуючи пароль свого облікового запису Microsoft. Опція встановлення пароля доступна лише для облікових записів локальних користувачів. Якщо крок налаштування пароля пропущено, у вас буде можливість створити новий пароль після завершення процесу скидання.

- d. За замовчуванням для вибраних облікових записів передаються всі налаштування й дані, які є на основному жорсткому диску комп'ютера. Щоб пропустити будь-які файли або налаштування, які не потрібно передавати, перейдіть за посиланням **Додаткові параметри передачі** і виконайте налаштування.

ПРИМІТКА: Під час цього процесу дані з основного жорсткого диска комп'ютера не можуть бути передані. Якщо у вас на комп'ютері кілька жорстких дисків і ви хочете зробити резервну копію даних, що містяться на цих дисках, це потрібно робити окремо за допомогою зовнішнього пристрою зберігання даних. Для резервного копіювання потрібних даних скористайтеся інструкціями в розділі [Резервне копіювання файлів](#).

- e. У розділі **Параметри передачі** розгорніть ім'я основного жорсткого диска й перегляньте список файлів і налаштувань, які вибрано для передачі. За замовчуванням вибрано всі дані на основному диску. Зніміть прапорець біля файлів або налаштувань, резервні копії яких не потрібно робити, а потім клацніть **ЗБЕРЕГТИ**.

- f. Клацніть **ДАЛІ**.

Розпочнеться процес резервного копіювання налаштувань і даних, який, залежно від обсягу даних, може тривати кілька хвилин. У деяких випадках, коли місця на жорсткому диску дуже мало, і буде запропоновано завершити процес резервного копіювання, підключіть зовнішній диск. Після завершення резервного копіювання на екрані з'явиться відповідне повідомлення. Перейдіть за посиланням **Переглянути список файлів резервного копіювання**, щоб переглянути список файлів, резервні копії яких були зроблені під час цього процесу.

- g. Клацніть **ПРОДОВЖИТИ** й пропустіть крок 9.

9. Якщо вибрано опцію не передавати дані й налаштування, прочитайте повідомлення з попередженням на екрані й клацніть **ТАК, ПРОДОВЖИТИ**.

10. На сторінці **Підтвердження скидання** виконайте наведені нижче дії.

- a. За бажанням у списку **Виберіть причину** можна вибрати причину відновлення операційної системи комп'ютера.
- b. Виберіть **Я розумію, що скидання приведе до видалення всіх моїх системних даних та особистих файлів** або **Я розумію, що скидання приведе до видалення з мого жорсткого диска всіх невибраних системних даних облікових записів і особистих файлів**, а потім клацніть **ДАЛІ**.

Почнеться процедура скидання й оновлення, яка може тривати кілька хвилин. Після її завершення на екрані з'явиться **Посібник із процедури відновлення** й буде запропоновано відключити USB-носії і перезавантажити комп'ютер.

11. Від'єднайте USB-накопичувач від комп'ютера й натисніть **ПЕРЕЗАВАНТАЖИТИ**.
Комп'ютер буде перезапущено.

Наступні кроки

Коли ви перезавантажите комп'ютер після скидання й оновлення, він перезавантажиться, щоб завершити встановлення програмного забезпечення.

Утиліта SupportAssist OS Recovery встановить необхідні програми й драйвери. Також буде встановлено асистент SupportAssist Recovery Assistant, який допоможе вам відновити дані після скидання операційної системи.

Після того як SupportAssist OS Recovery встановить усі потрібні програми, комп'ютер перезавантажиться й ви побачите екран Cortana. Після цього ви зможете налаштувати стандартні параметри.

Коли налаштування системи буде завершено, буде запущено **SupportAssist Recovery Assistant**, що допоможе вам установити всі необхідні оновлення системи й відновити ваші дані із зовнішніх дисків. Додаткову інформацію див. у розділі [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant також може допомогти з налаштуванням деяких додаткових параметрів Windows, таких як рішення хмарного сховища Microsoft, миттєвий доступ за відбитком пальця, розпізнаванням обличчя або захищеним PIN-кодом тощо.

SupportAssist Recovery Assistant

ПРИМІТКА: Асистент SupportAssist Recovery Assistant доступний лише на певних моделях системи Dell. Перелік систем, які підтримують SupportAssist Recovery Assistant, див. у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці [SupportAssist OS Recovery](#).

Асистент SupportAssist Recovery Assistant запускається автоматично, коли ви перезавантажуєте комп'ютер після відновлення операційної системи за допомогою функції **Скидання й оновлення**. SupportAssist Recovery Assistant дає змогу виконувати такі дії:

- завантаження й установлення оновлень операційної системи Windows для вашого комп'ютера;
- установлення оновлень програмного забезпечення, що постачається разом із комп'ютером;
- перегляд програм і компонентів, доступних на комп'ютері;
- відновлення системних файлів і параметрів із резервної копії.

Після запуску SupportAssist Recovery Assistant клацніть **Запустити** й за допомогою інструкцій на екрані почніть оновлення Windows і Dell. Якщо протягом оновлення мікропрограм чи BIOS знадобиться перезавантажити комп'ютер, відобразиться опція **Перезавантажити**.

ПРИМІТКА: SupportAssist Recovery Assistant установлює лише основні драйвери для ефективного функціонування вашого комп'ютера. Будь-які додаткові драйвери, наприклад, удосконалений драйвер відеокарти, потрібно встановлювати окремо.

ПРИМІТКА: SupportAssist Recovery підтримує паралельне завантаження кількох файлів, але не відображає відомості про хід такого завантаження.

Для відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant скористайтеся інструкціями з розділу [Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant](#).

Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до розетки.

- Якщо у вас немає копії файлів на локальному жорсткому диску комп'ютера, спочатку необхідно створити резервну копію даних на зовнішньому накопичувачі.
 - Після відновлення образу системи за допомогою функції **Скидання й оновлення** необхідно перезавантажити комп'ютер, після чого асистент SupportAssist Recovery Assistant має закінчити оновлення драйверів Dell та інших програм.
- ПРИМІТКА:** Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant підтримується лише на певних моделях системи Dell. Перелік систем, які підтримують цю функцію, див. у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці [SupportAssist OS Recovery](#).

Про цю задачу

Після скидання системи за допомогою функції **Скидання й оновлення** ви можете відновити файли із зовнішнього накопичувача за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant.

Кроки

1. Клацніть **Відновити** або **Відновити більше файлів** у SupportAssist Recovery Assistant. Відкриється сторінка **Відновлення даних**.
2. Якщо ви зберегли резервну копію даних на зовнішньому накопичувачі, підключіть його до свого комп'ютера та виконайте інші кроки в цьому розділі. Якщо дані скопійовано на локальний жорсткий диск комп'ютера, пропустіть кроки 3, 4 й 5.
3. Клацніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть архів**.
4. Перейдіть у папку на зовнішньому пристрої, у якій створено резервну копію ваших файлів і папок, виберіть її та клацніть **ОК**.
На екрані з'явиться вміст вибраної папки.
5. Залежно від того, що вам потрібно, виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб відновити всі файли, клацніть **Вибрати все**.
 - Щоб відновити лише певні файли, виберіть їх зі списку.
6. Клацніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть місце призначення**.
7. Перейдіть у папку на локальному диску, у якій хочете зберегти файли, виберіть її та клацніть **ОК**.
8. Клацніть **Розпакувати**.
Почнеться процедура відновлення даних, яка може тривати кілька хвилин.
9. Після завершення відновлення клацніть **Готово**, щоб повернутися на головну сторінку **SupportAssist Recovery Assistant**.

Налаштування SupportAssist OS Recovery

Середовище SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Залежно від потреб ви можете налаштувати такі функції SupportAssist OS Recovery:

- Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.
- Налаштування порога помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.


Теми:

- [Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)
- [Установлення порогу помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)
- [Надсилання відгуків до Dell](#)

Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery


Про цю задачу

За замовчуванням автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery увімкнено. За потреби його можна вимкнути.


 **ПРИМІТКА:** Вимикати автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery не рекомендується: це середовище допоможе вам у разі збою операційної системи.

Кроки

1. Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
2. Натисніть F2, щоб увійти до програми **System Setup**.

 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

3. На панелі зліва розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution** і виберіть **SupportAssist OS Recovery**.
4. На панелі справа встановіть або зніміть прапорець **SupportAssist OS Recovery**, щоб увімкнути чи вимкнути автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery.
5. Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

 **ПРИМІТКА:** Набір параметрів BIOS може бути дещо різним залежно від моделі вашої системи.

Середовище SupportAssist OS Recovery також можна запустити вручну. Див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Установлення порогу помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery


Про цю задачу

За замовчуванням комп'ютер автоматично запускає середовище SupportAssist OS Recovery, якщо йому не вдається завантажити операційну систему двічі поспіль. За потреби ви можете налаштувати поріг збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.

Кроки

1. Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.

2. Натисніть F2, щоб увійти до програми **System Setup**.

 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізнилися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

3. На панелі зліва розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution** і виберіть **Поріг автоматичного відновлення системи**.

4. На панелі справа виберіть один із наведених нижче варіантів.

- **ВИМК.:** вимкнення автоматичного запуску середовищ SupportAssist System Resolution і SupportAssist OS Recovery
- **1** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після першого збою
- **2** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після двох збоїв
- **3** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після трьох або більшої кількості збоїв

5. Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

Результати


Поріг помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery встановлено. Залежно від вибраного параметра, SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему. Якщо вибрано **ВИМК.**, SupportAssist OS Recovery не запускатиметься автоматично. У такому разі його можна запустити вручну (див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#)).

Надсилання відгуків до Dell

За допомогою функції **НАДАТИ ВІДГУК** ви можете надіслати компанії Dell свої коментарі щодо середовища SupportAssist OS Recovery. Ця інформація залишається анонімною й допомагає Dell покращувати свої продукти. Ви можете надати компанії Dell свої коментарі після виконання операцій у системі SupportAssist OS Recovery.

Передумови

Для цього в середовищі SupportAssist OS Recovery має бути налаштовано параметри Інтернету. Інструкції з їхнього налаштування див. у розділі [Налаштування параметрів Інтернету](#).

 **ПРИМІТКА:** Функція **НАДАТИ ВІДГУК** не надсилає ваші коментарі до агента технічної підтримки Dell. По безпосередню допомогу з вирішенням апаратних чи програмних проблем звертайтеся до технічної підтримки Dell.

Кроки

1. Закінчивши виконання операції в середовищі SupportAssist OS Recovery, клікніть **НАДАТИ ВІДГУК**. На екрані з'явиться сторінка для коментарів із трьома питаннями.
2. У відповідь на питання 1 виберіть зі списку **запропонованих варіантів** додаткову категорію зворотного зв'язку, який ви хочете надати, і введіть свої коментарі у відповідне поле.
3. У відповідь на питання 2 і 3 виберіть варіант, що підходить краще за все.
4. Клікніть **НАДІСЛАТИ**.

Огляд BIOSConnect

BIOSConnect — це функція попереднього завантаження, яка дає ПК змогу підключитися до Dell Technologies через інтернет.

Коли на комп'ютері не вдається завантажити операційну систему після кількох спроб, BIOSConnect завантажує SupportAssist OS Recovery та запускає відновлення операційної системи.

Функція BIOSConnect може бути доступною на ПК в одній із наведених нижче конфігурацій.

- Підключена функція BIOSConnect: більшість програмних компонентів BIOSConnect розміщено в службовому розділі жорсткого диска. Форматування жорсткого диска призводить до втрати функції BIOSConnect.
- Гібридна функція BIOSConnect: більшість програмних компонентів BIOSConnect, крім стека драйверів безпроводної мережі, розміщено в мікропрограмі. Форматування жорсткого диска впливає на функцію BIOSConnect. BIOSConnect може запустити SupportAssist OS Recovery, тільки якщо ПК підключено до інтернету через кабель.
- Вбудована функція BIOSConnect: усі програмні компоненти BIOSConnect, включно з підтримуваним стеком драйверів безпроводної мережі, розміщено в мікропрограмі. Втрата або пошкодження розділу жорсткого диска не впливає на можливості безпроводного підключення BIOSConnect.

ПРИМІТКА: Функція BIOSConnect доступна тільки на певних моделях систем Dell. Конфігурація BIOSConnect, яка підтримується на ПК, залежить від моделі ПК та інсталюваної версії SupportAssist OS Recovery. Список моделей систем, на яких підтримується функція BIOSConnect, зазначений у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці документації [SupportAssist OS Recovery](#).

Залежно від типу доступного підключення до інтернету може виконуватись одна з указаних нижче дій.

- Проводове підключення до інтернету: завантаження образу SupportAssist OS Recovery починається автоматично.
- Безпроводне підключення до інтернету: за допомогою функції BIOSConnect виконується пошук безпроводних мереж і відображається список доступних варіантів. Можна також підключатися до прихованих безпроводних мереж. Після встановлення підключення завантаження образу SupportAssist OS Recovery починається автоматично.

Теми:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect](#)
- [Підключення до безпроводних мереж](#)
- [Увімкнення та вимкнення BIOSConnect](#)
- [Коди помилок BIOSConnect](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect

Передумови

- ПК має бути підключено до електричної розетки.
- ПК має бути підключено до Інтернету.

Про цю задачу

Коли на комп'ютері не вдається завантажити операційну систему, BIOSConnect завантажує SupportAssist OS Recovery із сайту Dell Technologies і запускає відновлення операційної системи.

Кроки

1. Увімкніть або перезавантажте ПК.
2. Натисніть F12, щоб отримати доступ до одноразового меню завантаження.

ПРИМІТКА: Якщо ви чекаєте задовго та відображається емблема операційної системи, зачекайте, поки відобразиться робочий стіл Windows, перезавантажте ПК та повторіть спробу.

Відобразяться доступні варіанти завантаження.

3. У меню завантаження виберіть опцію **SupportAssist OS Recovery** та натисніть клавішу Enter. Відкриється сторінка **SupportAssist OS Recovery**.
4. Підключіться до будь-якої доступної проводової або безпроводної мережі. Інструкції з підключення до безпроводних мереж див. у розділі [Підключення до безпроводових мереж](#).
5. Натисніть кнопку **Почати відновлення**. Почнеться завантаження, яке може тривати кілька хвилин.

Результати

Після завершення завантаження відобразиться домашня сторінка **SupportAssist OS Recovery**. Див. розділ [Використання середовища SupportAssist OS Recovery](#).

Якщо інтерфейс користувача SupportAssist OS Recovery відображається вперше, натисніть **СХВАЛИТИ**, щоб прийняти політику конфіденційності. Крім того, можна переглянути демонстрацію функцій. Щоб дізнатися про різні параметри, доступні в інструменті, натисніть кнопку **ПОЧАТИ ДЕМОНСТРАЦІЮ**, а щоб пропустити її, натисніть кнопку **ПРОПУСТИТИ**.

Підключення до безпроводових мереж

Передумови

Увімкніть безпроводовий модем чи маршрутизатор і розташуйте його поруч із комп'ютером, щоб його було легко виявити.

Кроки


1. Виберіть безпроводову мережу зі списку доступних мереж. Щоб підключитися до прихованої безпроводової мережі, якої немає в списку, клікніть **Додати мережу Wi-Fi**.
2. Залежно від типу безпроводової мережі виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб підключитися до захищеної безпроводової мережі, введіть пароль і клікніть **Підключитися**.
 - Щоб підключитися до незахищеної безпроводової мережі, клікніть **Підключитися**.
 - Щоб підключитися до прихованої безпроводової мережі, введіть її назву або SSID-ідентифікатор, виберіть метод автентифікації, введіть пароль і клікніть **Підключитися**.

Увімкнення та вимкнення BIOSConnect

Про цю задачу


За замовчуванням функцію BIOSConnect на комп'ютері увімкнено. За потреби її можна вимкнути.

Кроки

1. Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
2. Натисніть F2, щоб увійти до програми **System Setup**.
 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.
3. На панелі зліва клікніть **SupportAssist**.
4. На панелі справа клікніть **BIOSConnect**.
5. Установіть або зніміть прапорець **Увімкнути BIOSConnect**.
6. Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

Коди помилок BIOSConnect

У наведеній нижче таблиці зазначено помилки, які можуть виникнути під час використання BIOSConnect.

Повідомлення про помилку	Спосіб усунення
Помилка завантаження BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> ● Переконайтеся, що потужність бездротового сигналу становить принаймні 75%. ● Скористайтеся тестом швидкості Інтернету, щоб визначити швидкість мережі. Оптимальна пропускна здатність мережі становить 50 Мбіт/с. ● Завантажте BIOSConnect, використовуючи стабільну або дротову мережу. <p> ПРИМІТКА: BIOSConnect не підтримує Wi-Fi 6 ГГц, Wi-Fi 7 ГГц або WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Переконайтеся, що відповідні налаштування дають змогу брандмауєру або проксі-серверу на портах 80 і 443 встановлювати зв'язок із такими об'єктами призначення: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ fta.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com ● Повторіть спробу або запустіть BIOSConnect в іншій мережі, якщо вона доступна.
Не вдалося знайти IP-адресу	Перевірте налаштування маршрутизатора та підключіться до іншої бездротової точки доступу.
Не вдається приєднатися до мережі	Перевірте налаштування маршрутизатора та пароль. Спробуйте підключитися до мережі знову, використовуючи дійсні облікові дані.
Немає підключення до Інтернету	<ul style="list-style-type: none"> ● Якщо використовується безпроводове підключення, перевірте маршрутизатор, перевірте налаштування Інтернету та спробуйте повторно підключитися до мережі. ● Якщо використовується проводове підключення, перевірте налаштування маршрутизатора та знову запустіть BIOSConnect.
Тип образу SupportAssist OS Recovery не підтримується	Можливо, системні дані не налаштовано. Зверніться до технічної підтримки Dell.
Послуга OS Recovery не підтримується	Пристрій не підтримує послугу OS Recovery. Зверніться до технічної підтримки Dell.

Пошук і виправлення несправностей у SupportAssist OS Recovery

Теми:


- Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery
- Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів
- Пошук і виправлення несправностей підключення Wi-Fi
- Діагностування апаратних несправностей

Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery

Якщо в системі BIOS вимкнено параметр **SupportAssist System Resolution**, середовище SupportAssist OS Recovery стає недоступним.

Кроки

1. Перезапустіть комп'ютер.
2. Натискайте клавішу F2, доки не відобразиться повідомлення **Preparing to enter setup** (Підготування до входу в програму налаштувань).

 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізнилися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер та спробуйте знову.

На екрані з'являться доступні параметри завантаження.

3. У розділі **BIOS** розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution**.
4. Переконайтеся в тому, що:
 - для параметра **Поріг автоматичного запуску OS Recovery** не вибрано значення **Вимкнено**, а натомість для нього вибрано значення 1, 2 чи 3;
 - вибрано параметр **SupportAssist OS Recovery**.

Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів

Після завершення резервного копіювання з'явиться список помилок із файлами. Резервне копіювання файлів розміром понад 4 ГБ виконується на носій із форматом файлової системи FAT32. Перш ніж створювати резервні копії файлів розміром понад 4 ГБ, відформатуйте свій резервний диск за допомогою іншого комп'ютера у форматі exFAT або NTFS. Ви також можете скористатися іншим накопичувачем у форматі exFAT чи NTFS. Якщо на жорсткому диску, який використовується для резервного копіювання, є пошкоджені сектори, можуть виникнути помилки.

Кроки



1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery** й виберіть **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ** на плитці **РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ФАЙЛІВ**.
2. Клікніть **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ**.
3. Клікніть **Додаткові настройки** й виберіть файли, з якими виникли помилки.

4. Виберіть цільовий носій для резервного копіювання вказаних файлів і клікніть **ДАЛІ**, щоб розпочати копіювання.
5. Якщо помилки з'являються знову, запустіть [діагностичний тест](#).

Пошук і виправлення несправностей підключення Wi-Fi

Якщо під час налаштування мережі Wi-Fi установити прапорець **Підключатися автоматично**, утиліта SupportAssist OS Recovery зберігає параметри конфігурації для встановлення з'єднань у майбутньому. Якщо пізніше прапорець **Підключатися автоматично** зняти, SupportAssist OS Recovery іноді може все одно підключатися до збереженої мережі Wi-Fi. Для усунення таких помилок можна відновити заводські налаштування BIOS.



Кроки

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery**.
2. Клікніть  в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **Перезапустити**.
3. Натискайте клавішу F12, доки не відобразиться меню одноразового завантаження.
 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер та спробуйте знову.
4. У меню одноразового завантаження виберіть **Налаштування BIOS** і натисніть клавішу Enter.
5. Виберіть **Безпроводова** й клікніть **Відновити налаштування**. Відкриється вікно **Відновлення налаштувань**.
6. Виберіть **Налаштування BIOS за замовчуванням** і клікніть **ОК**.
7. Клікніть **Вийти**.

Діагностування апаратних несправностей

Інструмент **СКАНУВАННЯ ОБЛАДНАННЯ** в середовищі SupportAssist OS Recovery допомагає продіагностувати апаратні несправності, пов'язані з акумулятором, кабелями, жорстким диском, клавіатурою, USB-накопичувачами, вентилятором і пам'яттю комп'ютера. Проте в певних ситуаціях середовище SupportAssist OS Recovery буває не здатне знайти апаратні помилки. У такому разі рекомендується користатися діагностичним інструментом Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA).

Кроки

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery**. Див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).
2. Клікніть  в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **Перезапустити**.
3. Натискайте клавішу F12, доки не відобразиться меню одноразового завантаження.
 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер та спробуйте знову.
4. У меню одноразового завантаження виберіть **Діагностика** й натисніть клавішу Enter. Почнеться діагностування.

Часті запитання й відповіді

1. Якщо відформатувати жорсткий диск комп'ютера, чи вплине це на розділ SupportAssist OS Recovery?

Розділ SupportAssist OS Recovery видаляється, коли ви форматуєте жорсткий диск комп'ютера за допомогою стандартного носія операційної системи або USB-накопичувача. Після видалення розділу ви можете скинути операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою параметра **Скинути й оновити**. Щоб дізнатися більше, див. [Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool](#).

Якщо ваш комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете повторно інсталиювати операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Щоб дізнатися більше, див. [Огляд BIOSConnect](#).

2. Скільки місця займає SupportAssist OS Recovery на жорсткому диску?

SupportAssist OS Recovery займає приблизно 900 МБ на жорсткому диску.

3. Чи доступний інструмент SupportAssist OS Recovery лише для певного тарифного плану?

Ні, програма SupportAssist OS Recovery доступна для всіх тарифних планів.

4. Мій комп'ютер перебуває в негарантійному стані. Чи можу я однаково використовувати SupportAssist OS Recovery?

Якщо ваш комп'ютер перебуває в негарантійному стані, ви однаково можете використовувати SupportAssist OS Recovery. Однак, щоб отримати технічну підтримку від компанії Dell у разі виникнення проблеми, вам буде необхідно придбати угоду про обслуговування для інциденту.

5. Які операційні системи підтримує SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery підтримує операційні системи Microsoft Windows 10 і Microsoft Windows 11.

6. Які формати накопичувачів підтримуються для резервного копіювання файлів за допомогою SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery підтримує USB-накопичувачі, жорсткі диски USB й SD-карти.

7. Що робити, коли SupportAssist OS Recovery не запускається автоматично?

SupportAssist OS Recovery може не запускатись автоматично з указаних далі причин.

- Параметр автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery може бути відключено в BIOS. Щоб увімкнути автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery в BIOS, див. [Налаштування SupportAssist OS Recovery](#).
- Файли завантаження можуть бути відсутніми в розділі завантаження. Ви можете скинути операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою параметра **Скинути й оновити**. Щоб дізнатися більше, див. [Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool](#). Якщо ваш комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете повторно інсталиювати операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Щоб дізнатися більше, див. [Огляд BIOSConnect](#).
- Операційна система служби може бути відсутня на локальному диску, оскільки ви, можливо, відформатували системний диск. Ви можете скинути операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою параметра **Скинути й оновити**. Щоб дізнатися більше, див. [Скидання та оновлення параметрів комп'ютера за допомогою Dell OS Recovery Tool](#). Якщо ваш комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете повторно інсталиювати операційну систему разом з інструментом SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Щоб дізнатися більше, див. [Огляд BIOSConnect](#).

8. Чи працює клонування жорсткого диска на комп'ютерах із підтримкою BitLocker?

Ні, шифрування BitLocker має бути вимкнено для клонування диска. Проте SupportAssist тимчасово призупиняє шифрування BitLocker на комп'ютері, поки не завершиться клонування диска.

9. Чи слід повторно активувати програми, як-от Microsoft Office, Adobe тощо, після клонування диска?

Повторна активація залежить від метрик, необхідних програмам, як-от процесора, MAC-адреси тощо.

10. Якщо основний жорсткий диск має кілька розділів, чи всі розділи клонуються під час клонування диска?

Так, під час клонування диска клонуються всі розділи.

11. Як виконується виділення розділів під час клонування дисків, коли цільовий пристрій має іншу місткість або розмір?

Розмір операційної системи та розділів даних змінюється пропорційно. Системні розділи, як-от UEFI, GTP, Reserved тощо, залишаються того ж розміру.

12. Повідомлення «Виявлено проблему з підключенням введення/виведення під час клонування» відображається під час клонування диска. У чому може бути причина?

Повідомлення «Виявлено проблему з підключенням введення/виведення під час клонування» відображається, коли підключення до цільового пристрою або основного вихідного диска не встановлено належним чином. Виконайте одну з наведених далі дій.

- Ще раз підключіть цільовий жорсткий диск або USB-пристрій і повторіть процес клонування.
- Вимкніть комп'ютер, знову підключіть основний вихідний диск, а потім повторіть процес клонування.

13. Повідомлення «Клонування неможливе» або «Неочікувана помилка. Спробуйте ще раз» відображається під час клонування диска. У чому може бути причина?

Повідомлення «Клонування неможливе» або «Неочікувана помилка. Спробуйте ще раз» відображається, коли виявляється проблема із завантаженням дисків або компонентів клонування. Можна повторно запустити процес клонування. Якщо проблема не зникне, зверніться по допомогу до служби технічної підтримки Dell Technologies.

Пов'язані продукти Dell

У таблиці нижче наведено різницю між середовищем SupportAssist OS Recovery й іншими пов'язаними продуктами Dell.

Таблиця 1. Пов'язані продукти Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist для домашніх ПК / Dell SupportAssist для робочих ПК
<p>Dell SupportAssist OS Recovery – це середовище для відновлення з інструментами для діагностики й усунення несправностей, які виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері. Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, він автоматично запускає SupportAssist OS Recovery. У середовищі відновлення ви можете продіагностувати апаратні несправності, усунути їх, створити резервні копії файлів або відновити заводський стан комп'ютера.</p>	<p>Dell SupportAssist для ПК автоматизує процес звернення по допомогу до Dell, у проактивному й прогностичному режимі знаходячи апаратні та програмні несправності на комп'ютері. SupportAssist усуває проблеми системи з продуктивністю й стабільною роботою, нейтралізує загрози для безпеки, відстежує та виявляє апаратні збої, а також автоматизує процес звернення до служби технічної підтримки Dell.</p>